

TILITOIMISTON ASIAKASKOHTAISTEN TYÖOHJEIDEN PÄIVITTÄMINEN KIRJANPITÄJIEN TYÖN TUEKSI

Heikkinen Katri

Opinnäytetyö

Liiketalouden koulutusohjelma
Tradenomi (AMK)

2018

Kauppa, hallinto ja oikeustieteet
Liiketalouden koulutusohjelma
Tradenomi (AMK)

Tekijä	Katri Heikkinen	Vuosi	2018
Ohjaaja(t)	Satu Valli		
Toimeksiantaja	Talenom Suomussalmi		
Työn nimi	Tilitoimiston asiakaskohtaisten työohjeiden päivittäminen kirjanpitäjien työn tueksi		
Sivu- ja liitesivumäärä	37 + 8		

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Talenom Suomussalmi. Työn tavoitteena oli tutkia, mistä koostuvat toimeksiantajan toiminnanohjausjärjestelmässä olevat asiakaskohtaiset työohjeet. Työohjeissa, joita kirjanpitäjät käyttävät apunaan kirjanpitoa tehdessä, on kerrottu toimeksiantajan asiakkaiden kirjanpitoon vaikuttavia erityispiirteitä, jotka kirjanpitäjän on tiedettävä, että kirjanpitoa voidaan onnistuneesti tehdä. Tutkimuksen avulla päivitetty työohjeet nopeuttavat kuukausittaista kirjanpitoa prosessia, ja myös kirjanpidon tekemisessä mahdollisesti tapahtuvien asiakkaiden erityispiirteisiin liittyvien virheiden mahdollisuus pienenee.

Työ toteutettiin toiminnallisena kehittämistutkimuksena, jossa käytettiin laadullista tutkimusotetta. Työ koostuu teoriaosista eli tutkimuksen tietoperustasta, kirjanpitäjien ja palvelupäällikön teemahaastatteluista sekä toiminnallisesta osiosta. Tutkimuksen teoreettisessa osassa käsiteltiin työohjeiden eri kohtia viranomaislähteiden ja lakien näkökulmasta. Lakien ja viranomaislähteiden rinnalla käsiteltiin myös työohjeiden kohtiin liittyviä toimeksiantajan antamia sisäisiä ohjeistuksia.

Teemahaastatteluilla kerätyn tutkimusaineiston avulla asiakaskohtaiset erityispiirteet saatiin selville. Useimmat asiakasyrityksen kirjanpitoon vaikuttavat erityispiirteet liittyivät verotukseen. Lisäksi erityispiirteiksi voitiin luokitella myös asiakkaan käytännön kirjanpitoon vaikuttavia asioita, kuten esimerkiksi se, että asiakkaalta on saatavilla ainoastaan paperinen tiliote tai asiakas tiliöi osan tositteista itse. Tutkimuksen toiminnallisessa osassa asiakaskohtaisten työohjeiden sisältö päivitettiin tutkimusaineiston perusteella ja työohjeiden rakenne muokattiin vastaamaan toimeksiantajan määrittelemää ohjeistusta.

School of Business and Culture
Degree Programme in Business
Administration
Bachelor of Business Administration

Author	Katri Heikkinen	Year	2018
Supervisor	Satu Valli		
Commissioned by	Talenom Suomussalmi		
Subject of thesis	Updating the customer-specific instructions of the accounting firm to support the accountant's work		
Number of pages	37 + 8		

The commissioner of this thesis was Talenom Suomussalmi. The aim was to study its customer's working instructions in their operations control system. Accountants use the instructions in accountancy, and these instructions include special features that affect customer's accounting. The accountants need to know these features for a successful accounting. The update of the instructions speeds up the monthly accounting process, but it also decreases the possibility of an error concerning the customer-specific features.

This study was carried out as a practical design-based research, following qualitative research methods. The study consists of related theory, the interviews of the accountants and the service manager, and an empirical part. The theoretical part consisted of the sections of instructions, which were examined through the perspective of an official data and law. The commissioner's own instructions were also examined.

The customer-specific features were found through interviews. Most of the customer-specific features were connected to taxation. Some features were also connected to practical accounting. For example the customer would do part of the accounting themselves or they could only deliver a paper bank statement. In the empirical part of the study, the contents of the customer-specific instructions were updated on the basis of the research material. The structure of the instructions were also edited to correspond the commissioner's instruction.

Key words

accounting, instructions, accountants, accounting firms

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
1.1 Toimeksiantajana Talenom Suomussalmi	6
1.2 Opinnäytetyön tutkimusongelma ja rajaus	7
1.3 Toiminnallinen kehittämistutkimus laadullisella tutkimusotteella	7
2 LIIKETAPAHTUMIEN KIRJAAMINEN	10
3 TYÖOHJEEN KOHDAT KIRJANPIDOSSA	12
3.1 Kirjanpitoaineisto	12
3.2 Palkat kirjanpidossa	12
3.3 Kassakirja	13
3.4 Tiliotteet	15
3.5 Ostolaskut	16
3.6 Autokulujen alv-vähennys	17
3.7 Myyntilaskut	18
4 TUTKIMUS	19
4.1 Teemahaastattelu	19
4.2 Haastattelun toteutus	21
5 KERÄTTY TUTKIMUSAINEISTO	23
5.1 Tutkimusaineiston käsittelyprosessi	23
5.2 Tutkimusaineiston jalostaminen valmiiksi työohjeiksi	24
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	28
7 POHDINTA	30
LÄHTEET	33
LIITTEET	36

1 JOHDANTO

Kirjanpitolaisissa (1336/1997 2:2.1 §) on säädetty, että yrityksen liiketapahtumat on kirjattava asianmukaisille kirjanpitotileille ja että lähtökohtaisesti tilit on pidettävä sisällöltään samana. Jotta lain noudattaminen onnistuu, on kirjanpitäjillä oltava riittävä ymmärrys asiakkaittensa liiketoiminnasta. Yleensä yhden kirjanpitäjän asiakaskunta koostuu useista yrityksistä, monilta eri toimialoilta. Tällöin on tärkeää, että on olemassa ajantasaiset asiakaskohtaiset työohjeet niin vastuukirjanpitäjää kuin mahdollisia tuuraajia varten.

Työohjeiden tarkoitus on varmistaa, että kuukausikirjanpidon kirjausten tekeminen onnistuu samalla tavalla kirjanpitäjistä riippumatta. Tällä hetkellä opinnäytetyön toimeksiantajan asiakaskohtaiset työohjeet ovat osittain puutteellisia. Osaa työohjeista ei ole päivitetty vuosiin, ja joidenkin asiakkaiden kohdalla ohjeistus saattaa puuttua kokonaan. Lisäksi jokaisella kirjanpitäjällä on oma tyylinsä kirjoittaa työohjeita, josta johtuu niiden osittainen epäyhtenäisyys. Työohjeiden päivittäminen on hyvin ajankohtaista, sillä kolmen vuoden sisällä kaksi toimeksiantajayrityksen kirjanpitäjää on jäämässä eläkkeelle.

Opinnäytetyössä käytän kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Laadullinen tutkimusmenetelmä sopii tähän työhön hyvin, sillä tarvitsen työohjeiden päivittämistä varten syvällisen näkemyksen asiakkaiden kirjanpidollisista erityispiirteistä. Opinnäytetyön tietoperustan runkona käytän toimeksiantajan asiakaskohtaisen työohjeen eri kohtia. Tietoperustassa käsittelen teoriatietoa erilaisista kirjanpidon peruskirjauksista sekä viranomaistietoa, kuten Verohallinnon ohjeistuksia ja lakeja. Viranomaislähteiden rinnalla käsittelen tietoperustassa toimeksiantajan omia käytäntöjä työohjeen eri kohtiin liittyen.

Tämän opinnäytetyön tuotoksena toimeksiantaja saa käyttöönsä ajantasaiset asiakaskohtaiset työohjeet, jotka tukevat ja nopeuttavat kirjanpitäjien työskentelyä. Päivitetyt työohjeet myös auttavat uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Lisäksi päivitetyt työohjeet auttavat toimeksiantajaa ylläpitämään sekä vahvistamaan asiakassuhteita, kun ajan tasalla olevien työohjeiden ansiosta kirjanpito pystytään tekemään samalla tavalla kirjanpitäjistä riippumatta. Tämä lisää asiakkaiden luottamusta toimeksiantajayritystä kohtaa. Tutkimuksen myötä saan

itse valtavasti lisätietoa toimeksiantajan asiakkaista. Lisäksi osaamiseni kirjanpittäjänä syventyy käsitellessäni erilaisten liiketapahtumien kirjauksia.

1.1 Toimeksiantajana Talenom Suomussalmi

Opinnäytetyön aiheen löysin harjoittelupaikaltani Talenom Suomussalmelta, jonne olen nyt työllistynyt. Talenom Suomussalmi on yksi Talenom Oyj:n toimipisteistä. Talenom Suomussalmen toiminnan pääpaino on kirjanpidossa ja toimistolla on noin 200 kirjanpidon asiakasta. Asiakkaiden kuukausikirjanpitoa hoitavat pääsääntöisesti viisi kirjanpitäjää sekä palvelupäällikkö. Kaikilla kirjanpitäjillä on vastuullaan tietyt asiakkaat. Jokaisella asiakkaalla on omat kirjanpidon tekemiseen vaikuttavat erityispiirteensä, jotka vastuukirjanpitäjän on tiedettävä, jotta kirjanpitoa voidaan onnistuneesti tehdä.

Talenomin (2016a) sisäisen ohjeistuksen mukaan kaikkien Talenomin kirjanpidon asiakkaiden kohdalla tulee Talenomin toiminnanohjausjärjestelmässä lukea ajantasainen työohje (Liite 1), josta käy ilmi asiakaskohtaiset, kirjanpidossa huomioon otettavat seikat. Työohjeet ovat Talenomin sisäistä tietoa, jotka antavat lisätietoa asiakkaan kirjanpidosta ja toimivat siten kirjanpitäjän työn tukena. Suorittaessani harjoittelua huomasin, että tätä sisäistä ohjeistusta ei ollut täysin noudatettu. Koin ajantasaisten asiakaskohtaisten työohjeiden puuttumisen asiakkaiden kirjanpitoa tehdessä ajoittain hyvinkin haastavaksi.

Opinnäytetyön tavoitteena on päivittää ja yhtenäistää Talenom Suomussalmen kaikki noin 200 asiakaskohtaista työohjetta käytännössä Talenomin toiminnanohjausjärjestelmään. Tällä hetkellä ajantasainen asiakaskohtainen tieto on suurimmaksi osaksi asiakkaan vastuukirjanpitäjän pään sisällä. Tämä on haastavaa, sillä esimerkiksi asiakaskohtaisen vastuukirjanpitäjän sairastuessa sijainen ei välttämättä osaa toimia asiakkaan kirjanpidon vaatimalla tavalla. Toimeksiantajalle aihe on ajankohtainen, sillä eläköitymisten, mahdollisten uusien työntekijöiden sekä harjoittelijoiden kouluttamisen kannalta on tärkeää, että tämänhetkisten kirjanpitäjien asiakaskohtainen tieto saadaan dokumentoitua.

1.2 Opinnäytetyön tutkimusongelma ja rajaus

Opinnäytetyön tutkimusongelmana on selvittää, mistä asioista muodostuvat Talenom Suomussalmen kirjanpitäjien asiakaskohtaiset työohjeet. Tutkimusongelman avulla etsitään ratkaisua käytännön ongelmaan eli epäyhtenäisiin ja puutteellisiin asiakaskohtaisiin työohjeisiin, jotka hankaloittavat kirjanpitäjien työtä. Tutkimuksella haetaan vastausta seuraavaan tutkimuskysymykseen:

- Mitä ovat ne asiakaskohtaiset erityispiirteet, joiden takia kirjanpitäjät tarvitsevat asiakaskohtaisia työohjeita työssään?

Tämä tutkimus on rajattu käsittelemään työohjeen (Liite 1) eri kohtia kirjanpidon näkökulmasta. Asiakaskohtaisen työohjeen runko on määritelty Talenomien toimesta, ja se on jokaisen asiakkaan kohdalla samanlainen. Vaikka työohjeen sisältö määräytyy asiakaskohtaisesti, varmistetaan työohjeen samanlaisella rungolla se, että työohjeen luettavuus pysyy hyvänä ja tietyt asiat löytyvät jokaisen asiakkaan kohdalla samasta paikasta. Työohje koostuu seitsemästä kohdasta, jotka kuvastavat kuukausikirjanpidon prosessia. Työohjeen kohtia ovat muu kirjanpitoaineisto, palkat, kassakirja, tiliotteet, ostolaskut, autokulujen alv-vähennys ja myyntilaskut.

1.3 Toiminnallinen kehittämistutkimus laadullisella tutkimusotteella

Tässä opinnäytetyössä käytän laadullista tutkimusmenetelmää, joka joustavana lähestymistapana sopii hyvin tutkimusongelman ratkaisemiseen. Laadullinen tutkimus ei pyri yleistämään, vaan tarkoituksena on ilmiön ymmärtäminen, kuvaaminen ja mielekkään tulkinnan antaminen. Yksi laadullisen tutkimuksen tunnusmerkeistä on, että tutkimuksen kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti harkintaan perustuen, eikä satunnaisotantaan perustuen kuten kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa. (Kananen 2008, 24–25.)

Kananen (2015, 76) on kirjoittanut, että kehittämistutkimuksessa muutoksen aikaansaamiseksi kehitetään esimerkiksi tuotetta, menetelmää tai organisaatiota. Kehittämistutkimus siis tähtää muutokseen ja se voi olla yhdistelmä kvantitatiivista ja kvalitatiivista tai ainoastaan kvalitatiivista tutkimusta. Kehittämistutkimus

soveltuu tähän opinnäytetyöhön, sillä tutkimuksen tavoitteena on kehittää toimek-siantajan toiminnanohjausjärjestelmässä olevia, tällä hetkellä epäyhtenäisiä ja puutteellisia asiakaskohtaisia kirjanpidon työohjeita. Tässä työssä voidaan puhua kehittämisestä, sillä työohjeet ovat jo olemassa, ne vain kaipaavat päivittämistä ja yhtenäistämistä, jotta ne palvelevat tarkoitustaan.

Saadakseni käytännön näkökulmaa opinnäytetyön tietoperustaan käytän viran-omaislähteiden lisäksi lähteenä myös asiantuntijoiden kirjoittamia artikkeleita sekä kirjanpitolautakunnan esimerkkitapauksia. Asiakokonaisuudesta riippuen käyttämäni lähteet ovat mahdollisimman tuoreita, sillä lait ja Verohallinnon ohjeet uudistuvat aika ajoin. Toisaalta taas kirjanpidon peruseriaatteet ja kirjaustek-niikka pysyvät samana vuodesta toiseen, joten mielestäni myös oppikirjatyypin lähdemateriaalin käyttö on tässä tapauksessa perusteltua. Muun tietoperus-tan rinnalla käsittelen Talenomin omia sisäisiä ohjeita ja käytäntöjä työohjeen kohtiin liittyen.

Opinnäytetyön empiirinen tutkimusaineisto koostuu Talenom Suomussalmen kir-janpitäjiltä saaduista asiakaskohtaisista tiedoista. Saadakseni selville kaikki työ-ohjeen vaatimat kirjanpidon tekemiseen vaikuttavat asiakaskohtaiset erityispiir-teet käytän laadullista tutkimusmenetelmää eli haastattelun kaikkia viittä vastuu-kirjanpitäjää sekä palvelupäällikköä. Vaikka kirjanpitäjäkohtaiset asiakasmäärät vaihtelevat kirjanpitäjittäin, on yhdellä kirjanpitäjällä kymmeniä asiakkaita, joten haastatteluista tulee melko massiivisia ja tiedontäyteisiä. Toki asiakkaitakin on laidasta laitaan. Esimerkiksi keskisuuren, kansainvälistä kauppaa harjoittavan yrityksen kirjanpito vaatii laajemmat työohjeet kuin pienen, satunnaisesti toimivan yrityksen.

Haastattelu on yksi tiedonkeruumenetelmän muodoista, joita käytetään laadulli-sissa tutkimuksissa. Kananen (2008, 73–74) on jakanut haastattelut neljään eri luokkaan, joita ovat strukturoidut haastattelut, puolistrukturoidut haastattelut, tee-mahaastattelut ja avoimet haastattelut. Tämän tutkimuksen tiedonkeruumenetel-mäksi soveltuu teemahaastattelu, sillä siinä on ennakoon määritelty haastatel-tavan kanssa käytävät teemat eli aihealueet. Koska haastatteluiden avulla kerät-

tävää aineistoa tulee paljon, on haastateltavia pyydettyä valmistautumaan haastatteluun ennakkoon keräämällä kokoon asiakaskohtaista tietoa. Haastattelut toteutetaan yksilöhaastatteluina työohjeiden asiakaskohtaisuuden vuoksi.

Haastattelujen avulla kerätyn empiirisen tutkimusaineiston lisäksi pääsen tarvittaessa hyödyntämään muuta Talenomin sisältä saatavaa aineistoa. Opinnäytetyöhön sisältyy myös toiminnallinen osa, eli jokaisen asiakaskohtaisen työohjeen päivittäminen Talenomin toiminnanohjausjärjestelmään käytännössä. Edellä mainittujen asioiden perusteella kutsun opinnäytetyötäni toiminnalliseksi kehittämistutkimukseksi, jossa on laadullinen tutkimusote.

2 LIKETAPAHTUMIEN KIRJAAMINEN

Kirjanpitolaissa (1336/1997 2:1 §) on säädetty, että liiketapahtumien kirjaaminen tarkoittaa kirjanpitovelvollisen, eli liikkeen- tai ammatinharjoittajan, velvollisuutta merkitä kirjanpitoonsa liiketapahtumina kaikki yrityksen menot, tulot, rahoitustapahtumat sekä niiden siirto- ja oikaisuerät. Liiketapahtumat on kirjattava kirjattavan asian mukaan oikeille kirjanpitotileille ja lähtökohtaisesti jokainen tili on pidettävä sisällöltään samana (Kirjanpitolaki 1336/1997 2:2.1 §). Jotta kirjausten oikeellisuudesta voidaan varmistua, on kirjanpitovelvollisella oltava tilikaudella käytetyistä kirjanpitotileistä selkeä ja riittävästi eritelty tililuettelo, josta käy ilmi kirjanpidossa käytettyjen tilien sisältö (Kirjanpitolaki 1336/1997 2:2.2 §).

Kirjanpitolain (1336/1997 2:4.1 §) mukaan liiketapahtumat on kirjattava sekä aika- että asiajärjestykseen. Arvonlisäverovelvollisen liikkeen- tai ammatinharjoittajan on liiketapahtumien kirjaamisessa otettava huomioon myös se, että kirjaukset voivat vaikuttaa maksettavan arvonlisäveron määrään. Arvonlisäveron määrään vaikuttavat liiketapahtumat on kirjattava aikajärjestyksessä sen ajankohdan mukaan, jolloin kirjausten perusteella suoritettava tai vähennettävä vero on otettava huomioon, kun tilikaudelta tilitettävää veroa lasketaan. (Salin 2012, 14.)

Kirjanpitolaissa (1336/1997 1:3 §) on säädetty, että kirjanpitovelvollisen on noudatettava hyvää kirjanpitotapaa. Leppiniemen ja Kaisanlahden (2016, 22) mukaan lainsäädännön noudattaminen on hyvän kirjanpitotavan ensisijainen kriteeri sekä mittari. Toisin sanoen hyvä kirjanpitotapa ei ole koskaan ristiriidassa lainsäädännön kanssa. Kirjanpitolain (1336/1997 8:2.1 §) mukaan kirjanpitolautakunta on se taho, jolla on kirjanpitolain säätämä oikeus esittää tulkintoja hyvän kirjanpitotavan sisällöstä joko oma-aloitteisesti tai muun tahon, kuten esimerkiksi kirjanpitovelvollisen hakemuksesta. Leppiniemi ja Kaisanlahti (2016, 22) toteavat, että hyvä kirjanpitotapa on nimensä mukaisesti menettelytapa, jota hyvätapaiset kirjanpitovelvolliset yleisesti noudattavat ja joka ohjaa kirjanpitovelvollisen toimintaa.

Kirjanpito kattaa kaikki yrityksen liiketapahtumat ja muodostaa sitä kautta kuvan yrityksen liiketoiminnasta (Dandago 2009, 196–197). Suntook (2014, 17) muis-

tuttaa, että jokainen liiketapahtuma vaikuttaa taseeseen, mutta ei välttämättä yrityksen tulokseen tai kassakirjaan. Liiketapahtumien kirjaamisen ja muiden kirjanpitoon tehtyjen merkintöjen tarkoituksena onkin auttaa muodostamaan kirjanpitovelvollisen tuloksesta ja taloudellisesta asemasta oikea ja riittävä kuva tilinpäätökseen. Jotta tämä tavoite saavutetaan, on tärkeää, että kirjanpidon kirjaukset ovat oikeita ja riittäviä sekä tilikaudella että tilinpäätöstä laadittaessa. (Leppiniemi & Kaisanlahti 2016, 17.)

3 TYÖOHJEEN KOHDAT KIRJANPIDOSSA

3.1 Kirjanpitoaineisto

Kirjanpitolaissa (1336/1997 2:7.1–3 §) kirjanpitoaineistoksi on määritelty kirjanpidot, tositteet sekä muut kirjanpitoon liittyvät aineistot. Lain mukaan kirjanpitoaineiston sisältöä ei saa muuttaa eikä poistaa tilinpäätöksen laatimisen jälkeen. Vaikka kirjanpitoaineistoa itsessään ei saa muuttaa tilinpäätöksen laatimisen jälkeen, voi tositteiden, kirjanpidon ja muun kirjanpitoaineiston muodon muuttaa esimerkiksi sähköiseen muotoon, jos se on aineiston käsittelyn, siirron tai säilytyksen vuoksi tarpeellista. Kirjanpitoaineiston muodon muuttamisen yhteydessä on kuitenkin varmistettava, että kirjanpitoaineiston sisältö sekä kirjausketju pysyvät muuttumattomina. (Kirjanpitolaki 1336/1997 2:7.1–3 §.)

Talenomin työohjeissa (Liite 1) muulla kirjanpitoaineistolla tarkoitetaan kaikkea sellaista aineistoa, joka on asiakaskohtaista ja joka tuo lisäarvoa asiakkaan kirjanpitoon liittyen. Toisin sanoen muu kirjanpitoaineisto -kohdan alle listataan niitä asioita, jotka kirjanpitäjän tulee tietää, mutta jotka eivät käy suoraan ilmi niin sanotusta normaalista kirjanpitoon liittyvästä aineistosta. Tähän kohtaan voi kirjata myös käytäntöjä, joista vastuukirjanpitäjä on sopinut asiakkaan kanssa.

3.2 Palkat kirjanpidossa

Palkkakirjanpitoa säätelevät useat lait ja asetukset, kuten ennakkoperintälaki ja -asetus sekä sosiaaliturvamaksulaki ja -asetus. Lisäksi palkkakirjanpidossa on otettava huomioon Verohallinnon vuosittaiset ohjeet verotukseen liittyen. Palkkakirjanpito vaatimus koskee kaikkia kirjanpitovelvollisia, jotka toimivat työnantajina. Käytännössä palkkakirjanpito toteutetaan palkanmaksukohtaisten palkkalistojen, työntekijäkohtaisten palkkakorttien, kuukausikohtaisten palkkasuoritusten yhdistelmien sekä vuosi-ilmoitusten ja kausiveroilmoitusten avulla. (Ihantola, Leppänen & Kuhanen 2016, 191.)

Ennakkoperintälain (1118/1996 2:13.1–4 §) mukaan palkalla tarkoitetaan kaiken laatuista työ- tai virkasuhteessa saatua palkkaa, palkkiota, etuutta ja korvausta. Myös esimerkiksi kokouspalkkiot, luento- ja esitelmäpalkkiot, toimitusjohtajan

palkkio sekä henkilöyhtiöiden nostamat palkat luetaan palkaksi. Lisäksi luontoisedut, jotka arvioidaan tuloverolaissa säädetyllä tavalla, luetaan palkaksi. Kirjanpidossa palkat ovat osa henkilöstökulujen palkat ja palkkiot -ryhmää (Kerbs 2016, 46).

Talenomin työohjeissa (Liite 1) on oma kohtansa palkkakirjauksiin liittyvälle ohjeistukselle. Vaikka kirjanpitäjät eivät teekään palkanlaskentaa, kuuluvat palkanmaksukirjaukset heidän työtehtäviinsä. Palkkaan liittyviin kirjauksiin vaikuttavat esimerkiksi palkkakauden suhde palkanmaksupäivään; onko palkkojen maksupäivä palkan kertymäkaudella vai kenties vasta palkan kertymäkautta seuraavassa kuussa. Palkanmaksupäivän perusteella kirjanpitäjä osaa kirjata palkat oikealle kuukaudelle kirjanpidossa. Kirjanpitäjän tulee myös tietää, maksaako yritys työntekijöilleen lomapalkkaa. Tämä tieto on tärkeä viimeistään yrityksen tilinpäätöstä tehdessä. (Lindfors 2013.)

Osakeyhtiöiden kohdalla kirjanpitäjän tulee tietää, maksavatko osakkaat itselleen palkkaa, koska kirjanpidossa osakkaiden palkat kirjataan eri tilille kuin työntekijöiden palkat. Normaalien palkanmaksun lisäksi asiakkailla voi olla tapana maksaa palkkaennakkoa työntekijöilleen, jolloin työohjeista on hyvä käydä ilmi, kuinka palkkaennakot kunkin asiakkaan kohdalla kuuluu kirjata. Kaikilla asiakkailla ei välttämättä ole palkanmaksua lainkaan tai palkanmaksaminen on epäsäännöllistä. Ei myöskään ole itsestään selvää, että asiakkaan palkanlaskenta on Talenomilla, vaan asiakas voi laskea palkkansa myös itse, jolloin hän toimittaa palkkalistan kirjanpitäjälle (Talenom 2016b, 14.). Nämä seikat kannattaa mainita työohjeissa, jotta kirjanpitäjä ei käytä aikaansa palkanmaksukuvioiden selvittelyseen.

3.3 Kassakirja

Kirjanpitovelvollisuudella tarkoitetaan ensisijaisesti erilläänpitovelvollisuutta. Erilläänpitovelvollisuus tarkoittaa sitä, että kirjanpitovelvollisen rahat, menot ja tulot tulee pitää erillään toisten kirjanpitovelvollisten ja muiden talousyksikköjen rahoista, menoista ja tuloista. Tämä on kirjanpidon päätehtävä. (KILA 1471/1997.) Jos yrityksessä käytetään käteistä rahaa, on yrityksessä lähtökohtaisesti pidet-

tävä myös kassakirjaa (Tiliextra Oy 2014, 16). Kassakirjan pitäminen tukee erilläänpitovelvollisuutta, sillä kassakirja toimii ikään kuin käteistapahtumien tiliotteena.

Yksinkertaisimmillaan kassakirjan pitäminen voi tarkoittaa sitä, että yrityksen kassanhoitaja kirjaa ruutuvihkoon kaikki käteisellä suoritettut tapahtumat päivittäin. Kuukauden päätteeksi kassanhoitaja täsmää kassan ja toimittaa listan kirjanpitäjälle, joka siirtää kassatapahtumat yrityksen kirjanpitoon. (Kerbs 2016, 79.) Yksityisliikkeessä sekä henkilöyhtiöissä eli avoimessa yhtiössä ja kommandiittiyhtiössä on mahdollista menetellä niinkin, ettei yrityksellä ole lainkaan kassaa. Tällaisessa tapauksessa yrittäjä hoitaa kaikki käteistapahtumat omassa, henkilökohtaisessa taloudessaan ja merkitsee käteistapahtumat kirjanpitoon joko yksityistilinsä veloituksiksi tai hyvityksiksi. (Leppiniemi & Kaisanlahti 2016, 131.)

Sitä, minkä suuruinen fyysisen kassan tulee olla, ei ole säädetty kirjanpitolaissa tai muussakaan lainsäädännössä (Leppiniemi & Kaisanlahti 2016, 130). Leppiniemen ja Kaisanlahden (2016, 130) mukaan huolellisuuslähtökohta johtaa kuitenkin siihen, että kassa kannattaa pitää suhteellisen pienenä eikä kasvattaa sitä kymmenientuhansien eurojen suuruiseksi. Jos kirjanpidon mukainen käteiskassa on kovin suuri, herää epäily siitä, vastaavatko kirjanpidon kassatili ja fyysinen kassa toisiaan. Tämä on asia, joka kiinnostaa erityisesti tilin- sekä verotarkastajaa.

Talenomin työohjeissa (Liite 1) kohdassa kassakirja on tarkoitus lukea asiakaskohtainen ohjeistus siitä, miten asiakasyrityksessä pidetään kassakirjaa. Erilaisia tapoja pitää kassakirjaa on monia, ja kuten mainittua, voi myös olla, ettei yrityksessä pidetä kassakirjaa lainkaan. Talenomin asiakkailla on mahdollisuus käyttää kassakirjana Talenomin valmista myyntiyhteenvetoa, joka sisältää valmiiksi oikeat tilit sekä kirjausohjeet. Myyntiyhteenvedon käyttäminen onkin suotavaa, sillä aina kun asiakas kirjaa kuukausittaiset kassatapahtumat omalla tyylillä, hidastaa se kirjanpitäjän työtä. Kokenut kirjanpitäjä osaa tulkita hyvinkin erilaisia kassakirjoja, mutta aloittelijalle se on haastavaa. Tämän takia työohjeissa tulee lukea ne erityispiirteet, jotka asiakkaan kassakirjaa kirjatessa tulee ottaa huomioon.

3.4 Tiliotteet

Pankin myöntämä tiliote on osa kirjanpitovelvollisen kirjanpitoaineistoa, ja se kertoo pankkitilin rahoitustapahtumat sekä tilin saldon. Kirjanpidossa tiliote toimii tositteena yrityksen pankkitilillä tapahtuvasta rahaliikenteestä. (Minilex 2018.) Kirjanpitolaissa (1336/1997 2:5.2 §) on säädetty, että yrityksen menoa tosittavasta tositteesta on käytävä ilmi vastaanotettu tuotannontekijä ja tulotositteesta on käytävä ilmi luovutettu suorite. Näin ollen tiliote yksinään ei riitä kertomaan, mitä kelle on milloinkin myyty, eikä sitä, mitä keneltä on milloinkin ostettu (Taloushallintoliitto 2018). Toimiakseen tositteena maksetusta laskusta täytyy tiliotteen liitteeksi liittää tapahtumaan liittyvä osto- tai myyntilasku (Minilex 2018). Pankin lainan lyhennykseen, korkojen maksuun sekä muihin pankin kuluihin tiliote käy tositteeksi sellaisenaan (Taloushallintoliitto 2018).

Lähtökohtaisesti tiliotteet kirjataan kirjanpitoon tapahtumajärjestyksessä, mutta pankkitiliä koskevat kirjaukset voidaan tehdä myös tiliotekohtaisina tai päiväkohtaisina yhdistelminä, jolloin voidaan puhua yhdistelmätositteesta (Leppiniemi & Kaisanlahti 2018). Yhdistelmätositteella tarkoitetaan menettelyä, jossa esimerkiksi pankin tiliotteesta laaditaan tosite, jossa pankkitilin tapahtumat on esitetty pääkirjatileittäin yhteen laskettuna. Tällöin yksittäisten liiketapahtumien kirjauksia ei ole pakko esittää asiajärjestyksessä. (Kirjanpitolautakunnan yleisohje kirjanpidon menetelmistä ja aineistoista 2011, 9, 14.)

Leppiniemi (2011) on tarkastellut Tilisanomien artikkelissaan kirjanpitolautakunnalle osoitettua lausuntopyyntöä, joka koskee tiliotteen hyödyntämistä kirjanpidossa. Lausunnon kohteena olevan yrityksen verotarkastuksessa oli kiinnitetty huomiota yksityisliikkeen tapaan käyttää tiliotetta kirjanpidossa. Kyseisessä tapauksessa kirjanpitolautakunta antoi suostumuksensa käyttää tiliotteen sivua yhdistelmätositteena kirjanpidossa. Kirjanpitolautakunta oli myös maininnut, että kyseinen menettely edellyttää sitä, että kirjausketju peruskirjanpidosta yhdistelmätositteeseen ja siitä edelleen pääkirjanpitoon voidaan todeta vaikeuksitta. Lisäksi tilitapahtumien erittelyn tulee olla peruskirjanpidossa, tiliotteella tai tiliotteen liite-erittelyssä silloin, kun tiliote toimii tositteena. (Leppiniemi 2011.)

Asiakkaiden tiliotteet tulevat Talenomille pääsääntöisesti sähköisessä muodossa. Poikkeuksen voivat muodostaa esimerkiksi valuuttatilit ja vakuustalletustilit, joilla ei ole kuukausittaisia tilitapahtumia. (Talenom 2016a, 12.) Kirjanpitoa tehdessä voi tulla tarve selvittää rahasiirtoja yrityksen eri tilien välillä. Tällöin on kätevää, että tiedot kaikista asiakasyrityksen käytössä olevista pankkitileistä löytyvät kaikki yhdestä paikasta asiakaskohtaisten työohjeiden (Liite 1) alta. Niiden tilien yhteydessä, joiden tapahtumat kirjataan ainoastaan tilinpäätöskuukauden kirjanpidossa, on hyvä olla maininta, mitä kirjanpitäjän pitää näiltä tileiltä silloin osata katsoa. Asiakkaan tilillä voi olla myös kuukausittain tapahtuvia säännöllisiä tapahtumia, joista ei tule kuukausittain erillistä tositetta. Tällainen tapahtuma voi olla esimerkiksi vuokranmaksu. Myös tämän mainitseminen työohjeissa nopeuttaa kirjanpitäjän työtä, kun aikaa ei mene tapahtuman selvittelyyn ja vuokrasopimuksen etsimiseen.

3.5 Ostolaskut

Ostolaskulla tarkoitetaan laskua, jonka yrittäjä saa ostaessaan tavaran tai palvelua toiselta yrittäjältä. Kirjanpitolautakunnan yleisohjeessa on lueteltu tositteita, joita voidaan käyttää tosittamaan ostotoimintaa. Tällaisia ostotoiminnan tositteita voivat olla esimerkiksi ostolaskut sekä ostolaskuihin liittyvät lähetteet siinä tapauksessa, jos laskusta ei ilmene vastaanotettua tavaraa tai palvelua eikä tavaran tai palvelun vastaanottoajankohtaa. Ostotoimintaa voi tosittaa myös ostotilaukset ja ostojen lähetteet, jos ostolaskuja ei ole käytössä. Ostotoiminnan tositteeksi eivät esimerkiksi käy ostajan tekemät tarjouspyynnöt, ostojen tilausvahvistukset eivätkä myyjän toimitusta varten tekemät lähetteet ja rahtikirjat. (Kirjanpitolautakunnan yleisohje kirjanpidon menetelmistä ja aineistoista 2011, 38.)

Talenomin työohjeisiin (Liite 1) ostolaskujen kohdalle on tarkoitus kirjata sellaiset asiakaskohtaiset erityispiirteet, jotka eivät mene yleisten ostolaskujen kirjausohjeiden mukaan. Voi esimerkiksi olla, että asiakasyrityksen kulujen jakaantumista seurataan kirjaamalla tietyt ostolaskut eri kustannuspaikkojen alle, lisäksi tietyn toimittajan laskut täytyy kenties kirjata tietyllä tavalla ja joissakin tapauksissa esimerkiksi ajoneuvojen polttoaineet jaotellaan eri tileille. Työohjeissa on hyvä olla myös yleiskuvaus siitä, millaisista ostoista yrityksen liiketoimintaan liittyvät ostot yleensä muodostuvat. Kokenut kirjanpitäjä osaa päätellä yrityksen liiketoimintaan

liittyviä ostoja jo yrityksen toimialan perusteella, mutta aloittelevalle kirjanpitäjälle se voi olla haastavaa. Työohjeen ostolaskut-kohtaan voi kirjata myös yrityksen käytössä olevien pankkikorttien korttinumeroiden loppuosat, jolloin ostokuitista näkee, onko tuote tai palvelu maksettu yrityksen vai yrittäjän omalla pankkikortilla (Talenom 2016a).

3.6 Autokulujen alv-vähennys

Jos yrittäjä myy arvonlisäverollista palvelua ja hankkii toimintaansa varten pakettiauton, jota käyttää myös yksityisajoihinsa, saa hän tietyin rajoituksin vähentää pakettiauton hankintaan ja sen käyttökustannuksiin sisältyvän arvonlisäveron siltä osin, kun yrittäjä käyttää autoa yrityksensä arvonlisäverolliseen toimintaan. Ajoneuvon arvonlisäverovähennysoikeutta saa siis käyttää vain silloin, kun hankittu ajoneuvo tulee yrittäjän arvonlisäverollista palvelua myyvän yrityksen käyttöön. (Verohallinto 2017a.)

Lähtökohtaisesti tavaran tai palvelun arvonlisäveron saa vähentää, jos se on ostettu verollista liiketoimintaa varten toiselta verovelvolliselta. Ajoneuvojen osalta arvonlisäveron vähentämiseen liittyy kuitenkin joitakin rajoituksia. Yleensä hankinta- ja käyttökuluihin sisältyvää arvonlisäveroa ei saa vähentää, jos ajoneuvo on hankittu kodin ja työpaikan välisiin matkoihin, edustustarkoitukseen, tai jos henkilöauto, matkailuperävaunu, moottoripyörä tai vesialus on rakenteensa perusteella tarkoitettu pääasiallisesti urheilu- tai huvikäyttöön. Jos pääasiallisesti hui- tai urheilukäyttöön tarkoitettu henkilöauto on hankittu esimerkiksi myytäväksi tai vuokrattavaksi, saa arvonlisäveron vähennyksen hankinta- ja käyttöku- luista kuitenkin tehdä. (Verohallinto 2012.)

Yrittäjä voi käyttää hankkimaansa autoa myös yksityisajoihin, jolloin yrittäjän tulee pitää ajopäiväkirjaa. Ajopäiväkirjaan yrittäjä kirjaa elinkeinotoiminnan ajot ja kokonaiskilometrit, jotka autolla on ajettu tilikauden aikana. Ajopäiväkirjan avulla yksityisajot erotetaan elinkeinotoimintaan liittyvästä ajosta ja saadaan verotusta ja kirjanpitoa varten selville se, missä suhteessa ajot jakautuvat elinkeinotoiminnan ajoihin ja yksityisajoihin. (Verohallinto 2017b.) Verohallinnon (2017b) ohjeituksen mukaan yrittäjän elinkeinotoiminnassa käytössä oleva auto katsotaan

kuuluvaksi elinkeinotoiminnan varallisuuteen, jos autolla vuosittain ajetuista kilometreistä yli puolet on elinkeinotoimintaan liittyvää ajoa.

Talenomin työohjeissa (Liite 1) kirjanpitäjää ohjeistetaan kirjoittamaan työohjeisiin ylös kaikki asiakasyrityksen käytössä olevat ajoneuvot. On hyvä kirjata ylös myös asiakkaan henkilökohtaisessa käytössä olevat ajoneuvot. Tämä tieto on tarpeellinen esimerkiksi silloin, kun polttoainelaskulta täytyy eritellä yritykselle kuuluvat kulut ja henkilökohtaiset kulut. Ajoneuvojen kohdalle työohjeisiin onkin suositeltavaa kirjata suoraan, mitkä asiakkaan ajoneuvot ovat alv-vähennyskelpoisia ja mitkä eivät, sillä Verohallinnon (2017b) ohjeistuksen mukaan ajokilometrit tulee selvittää jokaisen ajoneuvon osalta erikseen.

3.7 Myyntilaskut

Myyntilaskulla tarkoitetaan laskua, jonka yrittäjä kirjoittaa asiakkaalle myymästään tavarasta tai palvelusta. Kirjanpitoaissa (1336/1997 2:7.1 §) on säädetty, että kirjanpitoja, tositteita sekä muuta kirjanpitoaineistoa tulee säilyttää niin, että niiden sisältöä voi tarkastella ja tarvittaessa tulostaa vaikeuksitta. Tämä säädös näkyy myyntilaskuissa esimerkiksi juoksevan tunnisteiden muodossa. Myyntilaskun tunnisteiden avulla lasku voidaan yksilöidä, ja järjestelmällisen tunnistesarjan perusteella esimerkiksi kirjanpitäjä voi todeta mahdollisen puuttuvan lasku. (Verohallinto 2017e.)

Talenomin työohjeiden (Liite 1) viimeinen kohta koskee myyntilaskuja. Kuten ostolasku-kohdassakin, myös myyntilaskujen kohdalle tulee kirjata sellaiset asiakaskohtaiset erityispiirteet, jotka eivät mene yleisten myyntilaskujen kirjausohjeiden mukaan. Talenomin työohjeen esimerkin mukaan myyntilaskut-kohdan alle voi kertoa, miten esimerkiksi jonkun tietyn asiakkaan myyntilaskut kirjataan. Vaikka arvonlisäverolaissa (1501/1993 22:209e.4–12 §) on säädetty, että laskusta täytyy löytyä maininta, jos laskussa on kyse verottomasta tavarantoiminnasta, eli myynnistä ulkomaille. Jos laskua koskee käännetty arvonlisäverovelvollisuus, on työohjeissa hyvä olla tästä vielä erikseen maininta, jotta kirjanpitäjä tietää tarkkailla näitä asioita asiakkaan myyntilaskuista. Työohjeessa voi olla maininta myös siitä, mitä kaikkia osakirjanpidon raportteja asiakas mahdollisesti myynneistään kuukausittain toimittaa.

4 TUTKIMUS

4.1 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on yksi yleisimmin käytetyistä laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmistä, ja sitä käytetään silloin, kun tutkittavaa ilmiötä ei tunneta ja halutaan saada ymmärrys tutkittavasta kohteesta (Kananen 2014a, 76). Kananen (2014a, 86) mukaan teemahaastattelun tuloksena saatu aineisto valottaa tutkittavaa ilmiötä. Kuten johdannossa mainitsin, teemahaastattelu sopii tähän tutkimukseen, koska haastattelun aiheet eli teemat ovat tiedossa. Tässä tutkimuksessa haastattelun teemoja ovat toimeksiantajan asiakkaat, jotka muodostavat tutkittavan ilmiön raamit. Saadakseni parhaan käsityksen ilmiöstä haastattelin ilmiön keskiössä olevia Talenom Suomussalmen vastuukirjanpitäjiä ja palvelupäällikköä. Tässä tutkimuksessa teemahaastattelun tarkoituksena on kerätä aineistoa, josta selviää työhajeisiin kirjattavat asiakaskohtaiset erityispiirteet.

Kananen (2014a, 79–80) on listannut hyviksi teemahaastattelukysymyksiksi avoimet kysymykset, jatkokysymykset sekä hypoteettiset kysymykset. Avoimet kysymykset ovat hyviä haastattelukysymyksiä, koska niiden avulla haastattelija saa haastateltavan antamaan kysymykseen enemmän ja laajempaa tietoa ja ymmärrystä kuin esimerkiksi suljetut, kyllä tai ei -vastauksiin usein johtavat kysymykset. Jatkokysymyksiä nousee esille haastateltavan vastauksista, ja usein riittääkin, että haastattelijalla on karkea runko haastattelun kulusta, sillä jatkokysymykset auttavat haastattelun etenemisessä. Hypoteettisten kysymysten avulla haastattelija pyrkii johdattamaan haastateltavan asennoitumista ja näkemyksiä myös sellaisiin asioihin, jotka eivät ole kohdanneet haastateltavaa.

Lähtökohtaisesti pyrin muotoilemaan kaikki haastattelukysymykset avoimiksi kysymyksiksi. Koska asiakasyrityksiä eli teemoja on useita kymmeniä, koin, että avoimet kysymykset ovat tässä tapauksessa parhaita tuottamaan eniten ja laajimmin tietoa asiakaskohtaisista erityispiirteistä. Osa kysymyksistä on suljettuja kysymyksiä, koska niiden avulla selviää jatkokysymysten tarve. Yritin pitää kysymykset mahdollisimman yleisellä tasolla, sillä en tunne ilmiötä eli asiakaskohtaisia erityispiirteitä tarpeeksi hyvin esittääkseni eksakteja tai hypoteettisia kysy-

myksiä. Toisaalta taas jos pystyisin esittämään täsmällisiä ja tarkkoja kysymyksiä, voitaisiin kysyä, onko tälle tutkimukselle edes tarvetta. Haastattelukysymykset (Liite 2) mukailevat Talenomin työohjeen (Liite 1) kohtia, ja niiden avulla varmistin, että kysymykset pysyvät samanlaisina kunkin haastateltavan kohdalla. Lisäksi kysymykset toimivat muistilistana sekä haastattelun runkona itselleni.

Teemahaastattelun kysymysten kirjoittamisen jälkeen keskustelin vielä toimeksiantajan kanssa hänen toiveistaan liittyen haastattelukysymyksiin. Keskustelun tarkoituksena oli varmistaa, että olen huomionnut kysymyksissä kaikki työohjeiden avainkohdat. Lisäksi halusin tietää, onko työohjeiden kohtien lisäksi vielä jotain asiakaskohtaisia erityispiirteitä, jotka toimeksiantaja haluaa haastatteluiden avulla selvittää. Työohjeiden alkuperäisten kohtien lisäksi toimeksiantaja halusi, että selvitän haastattelujen avulla sen, onko asiakkailla kiinteistöinvestointien arvonalisäverotukseen liittyvää palautusvastuuta. Mahdollisesta palautusvastuusta on hyvä olla merkintä työohjeissa, sillä arvonalisäveron palautusvastuuta tarkastellaan kymmenen vuoden ajan siitä hetkestä, kun esimerkiksi perusparantamiseen liittynyt rakentamispalvelu on valmistunut (Verohallinto 2017c).

Lisäksi toimeksiantaja halusi minun selvittävän, mitä asiakkaan paperisena toimittamasta kirjanpitoaineistosta lähetetään skannaukseen. Joillakin asiakkailla paperista aineistoa ei kerry lainkaan, kun taas joillakin asiakkailla kuukausittainen paperiaineisto voi olla hyvinkin laaja. Tällöin kirjanpitäjän täytyy tietää, mikä aineistosta on kirjanpidon näkökulmasta oleellista ja täytyy lähettää eteenpäin skannattavaksi. Tätä paperisen aineiston lajittelutyötä varten on hyvä olla olemassa asiakaskohtainen ohjeistus. Lajittelun jälkeen kirjanpitäjä lähettää paperisen kirjanpitoaineiston Talenomin aineistopalveluun, jossa aineisto käsitellään ja skannataan sähköiseen muotoon. (Talenom 2016b, 4.)

Teemahaastattelua varten laadin jokaista haastateltavaa varten Excel-taulukon (Liite 3), joihin kirjasin keskusteltavat teemat eli tässä tapauksessa asiakasyritykset. Salassapitosopimuksen vuoksi en voi käyttää asiakkaista heidän omia nimiään, vaan käytin numerokodeja. Numerokoodin lisäksi mainitsin kuitenkin yritysmuodon, sillä jotkin haastattelukysymykset koskevat vain tiettyjä yritysmuo-

toja. Teemahaastattelun runko -taulukot (Liite 3) auttavat kokonaisuuden hahmottamisessa ja toimivat haastattelukysymysten ohella teemahaastatteluiden runkona (Kananen 2014a, 78).

4.2 Haastattelun toteutus

Sovin haastattelujen ajankohdan erikseen jokaisen haastateltavan kanssa ja jaoin heille etukäteen haastattelun rungon (Liite 3) sekä teemahaastattelun kysymykset (Liite 2). Tämä sen vuoksi, että jokainen haastateltava pystyi halutessaan valmistautumaan haastatteluun jo ennakoon. Käytännössä haastattelut tapahtuivat minun työpisteelläni, jossa näytin haastateltavalle kunkin asiakkaan tällä hetkellä olemassa olevat työohjeet. Nämä jo olemassa olevat työohjeet toimivat haastattelukysymysten tavoin pohjana haastattelulle. Jo olemassa olevien työohjeiden näyttäminen oli hyödyllistä myös sen takia, että haastateltava pystyi heti kertomaan, jos työohjeissa oli esimerkiksi vanhentunutta tietoa asiakasyrityksestä. Nauhoitin kaikki haastattelut.

Haastatteluiden aikana kävi ilmi, että kaikilla haastateltavilla oli listoillaan asiakkaita, joille en pysty työohjeita kirjoittamaan. Alun perin teemahaastattelun rungot sisälsivät noin 200 asiakkaan työohjeet, mutta määrä kutistui noin 150 työohjeeseen. Tämä johtui esimerkiksi siitä, että osa asiakkaista oli niin uusia, ettei vastuukirjanpitäjälläkään ollut vielä selvää kuvaa asiakkaan liiketoiminnasta ja kirjanpitoon liittyvistä erityispiirteistä. Lisäksi listalla saattoi olla sellaisia asiakkaita, joiden liiketoiminta oli loppumassa, jolloin työohjeiden päivittäminen ei ollut enää ajankohtaista.

Haastatteluiden aikana pyrin esittämään tarkentavia kysymyksiä, jos jokin asia jäi epäselväksi. On työohjeiden toimivuuden kannalta tärkeää, että ymmärsin asiat oikein. Talenomilla suorittamani harjoittelun ansiosta tiesin osasta asiakkaista jotain erityispiirteitä, mutta kuitenkin haastatteluissa pyrin olemaan keskeyttämättä ja olemaan nöyrä kuuntelija. Kananen (2014a, 76) mukaan teemahaastattelusta selviää harvoin yhdellä haastattelukierroksella, koska haastattelun avulla kerätty tutkimusaineisto valaisee tutkittavaa ilmiötä ja ohjaa tutkijaa kysymään uusia asioita. Haastattelujen päätteeksi sovinkin jokaisen haastateltavan kanssa, että saan tarvittaessa palata kysymään heiltä tarkentavia kysymyksiä,

jos jokin seikka jäi epäselväksi. Varsinaiseen haastattelujen uusintakierrokseen eivät tähän tutkimukseen käytettävissä olevat resurssit riitä, vaikka aihetta uusintakierrokselle mahdollisesti olisikin.

5 KERÄTTY TUTKIMUSAINEISTO

5.1 Tutkimusaineiston käsittelyprosessi

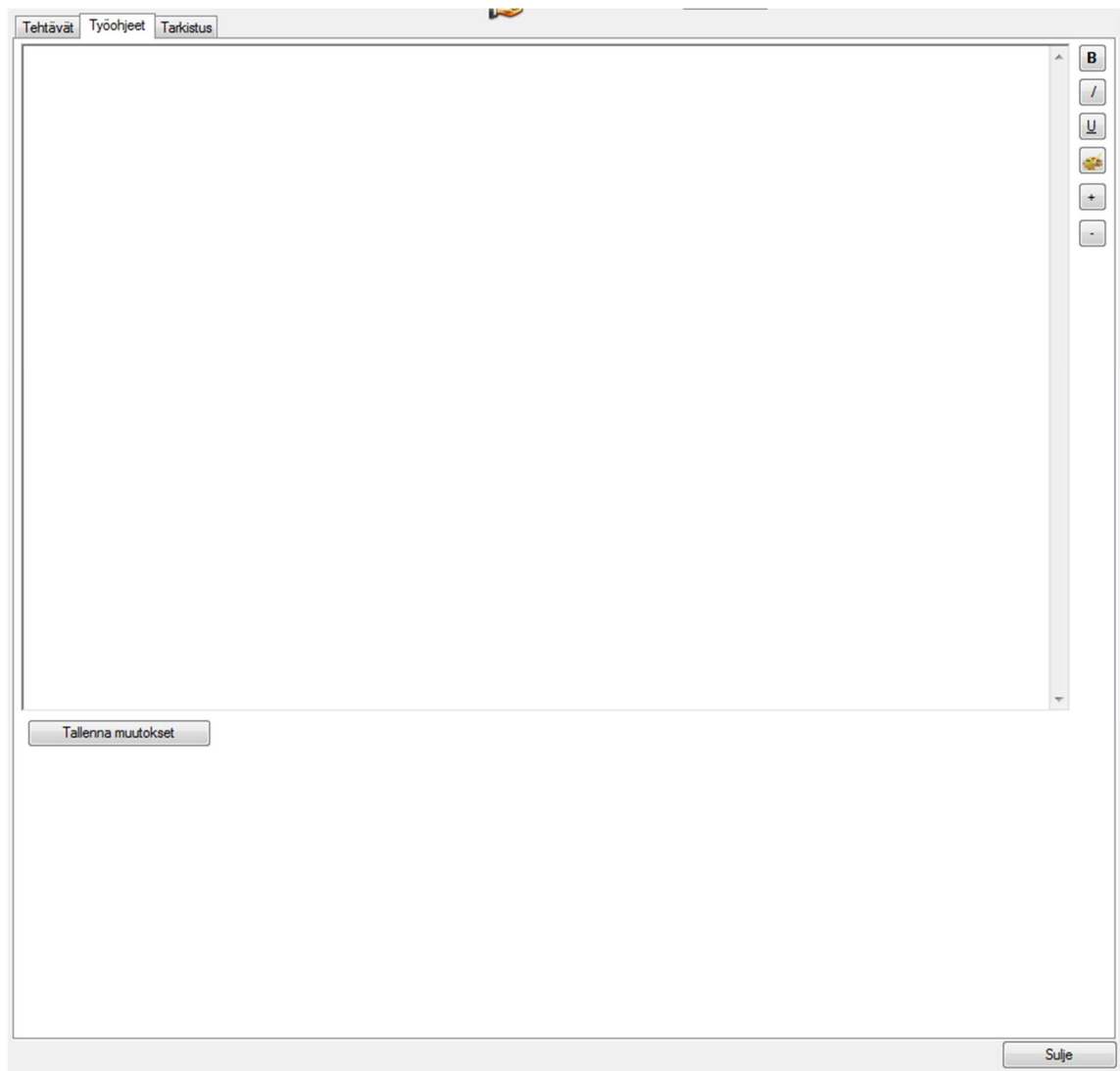
Nauhoitettua tutkimusaineistoa kertyi erittäin runsaasti, yli yhdeksän tuntia, joten se täytyi litteroida ennen tarkempaa analysointia. Tein litteroinnin mahdollisimman pian, heti haastatteluja seuraavalla viikolla. Litteroinnilla eli yhteismitallistamisella tarkoitetaan sitä, että tutkimusaineisto muutetaan yhteen muotoon, joka yleisimmin on tekstimuoto (Kananen 2014a, 99). Kananen (2014a, 102) esittelee litteroinnin kaksi tasoa, joita ovat yleiskielinen litterointi sekä propositiotason litterointi. Yleiskielinen litterointi tarkoittaa sitä, että äänite muutetaan tekstimuotoon kirjakielelle, jolloin siitä on poistettu kaikki murre- ja puhekielen ilmaukset. Tässä tutkimuksessa käytin propositiotason litterointia eli tutkimusaineistosta kirjattiin ylös ainoastaan sanoman tai havainnon ydinsisältö.

Propositiotason litteroinnin myötä tutkimusaineisto tiivistyi ja yksinkertaistui huomattavasti, joten aineiston erilliselle koodaamiselle ei ollut enää tarvetta. Koodaamista käytetään silloin, kun tutkimusaineisto pyritään saamaan helposti käsiteltävään muotoon esimerkiksi yhdistelemällä samaa tarkoittavia asioita samoilla koodeilla (Kananen 2014a, 104). Litterointia helpotti myös se, että haastattelut etenivät melko järjestelmällisesti haastattelukysymysten mukaisesti, jolloin samaan aiheeseen liittyvät kohdat oli helppo poimia aineistosta. Aineiston litteroinnin tein tekstinkäsittelyohjelmalla, johon asiakaskohtaisesti kirjasin ylös kuhunkin työohjeeseen kohtaan liittyvän ydinsisällön. Litteroitua aineistoa kertyi 52 sivua.

Aineiston tarkempaa analysointia ja tutkimusongelman ratkaisemista varten keräsin litteroidun aineiston segmentteihin eli luokittelin aineiston. Tein Excel-taulukon, jonka rivit vastasivat eri asiakasyrityksiä ja sarakkeet työohjeen eri kohtia eli segmenttejä. Tällä tavalla aineisto on mahdollisimman tiivistetyssä muodossa, jolloin laaja tutkimusaineisto on helpompi hahmottaa (Kananen 2012, 113; Kananen 2014a, 100).

5.2 Tutkimusaineiston jalostaminen valmiiksi työohjeiksi

Tutkimusaineiston käsittely- ja analysointivaiheen jälkeen siirsin tiedot käsin Talenomin toiminnanohjausjärjestelmässä olevalle työohjeet-välilehdelle, jokaiselle asiakkaalle erikseen. Käytin kaikkien asiakkaiden kohdalla Talenomin räätälöimää Työohjeet-välilehti toiminnanohjausjärjestelmässä -runkoa, jotta sain kaikille työohjeille yhteneväisen ja selkeän rungon. Samanlaisen rungon avulla myös työohjeiden luettavuus helpottui. Lisäksi kirjoitin työohjeisiin, milloin ja kuka työohjeet on päivittänyt, jotta asiakkaan kirjanpitoa tekevä kirjanpitäjä voi olla varma työohjeiden ajantasaisuudesta. Aikaa työohjeiden päivittämiseen kului useita työpäiviä, ja tein päivittämisen työajalla.



Kuva 1. Täyttämätön työohje

Jo haastatteluvaiheessa huomasin, että päivitettäviä työohjeita oli pääpiirteittäin kolmenlaisia. Joidenkin asiakkaiden kohdalla työohje-välilehti oli aivan tyhjä (Kuva 1). Joidenkin asiakkaiden kohdalla työohjetta oli aloitettu tekemään Talenomin ohjeistuksen mukaisesti, mutta työohjeiden kirjoittaminen oli jäänyt kesken (Kuva 2). Kuvan 2 esimerkissä osa työohjeiden kohdista pitää paikkaansa, mutta osa tiedoista puuttuu. Lisäksi työohjerungon esimerkkitekstit sekoittavat kirjanpitäjää, kun oikeat ohjeet häviävät esimerkkien joukkoon.

Tehtävät Työohjeet Tarkistus

1. Muu kirjanpitoaineisto

- Yrittäjän maksamat kuitit osakslainatilille
- Yrittäjän maksamat kuitit / yksityisnostot tilille xxxx, vain yksi vastuunalainen
- XXX:n maksamat kuitit yksityistilille xxxx ja YYY:n maksamat tilille yyyy

2. Palkat
Palkkakauden suhde maksupäivään:

- Palkkojen maksupäivä on kertymäkaudella

Palkkojen jako muuttuviin ja kiinteisiin: muuttuvat
Lomapalkat: ei kirjata

3. Kassakirja
Kaikki ajotulot kirjataan kassan kautta.
Kun asiakas tuo tilityserittelyitä kirjataan niistä provision osuus 8760/1900

4. Tiliotteet
Osuuspankki XXXXXX tito

5. Ostolaskut
e-osto käytössä, tulee myös paperilla laskuja

6. Autokulujen alv-vähennys
XXX-xxx ALV vähennyskelpoinen

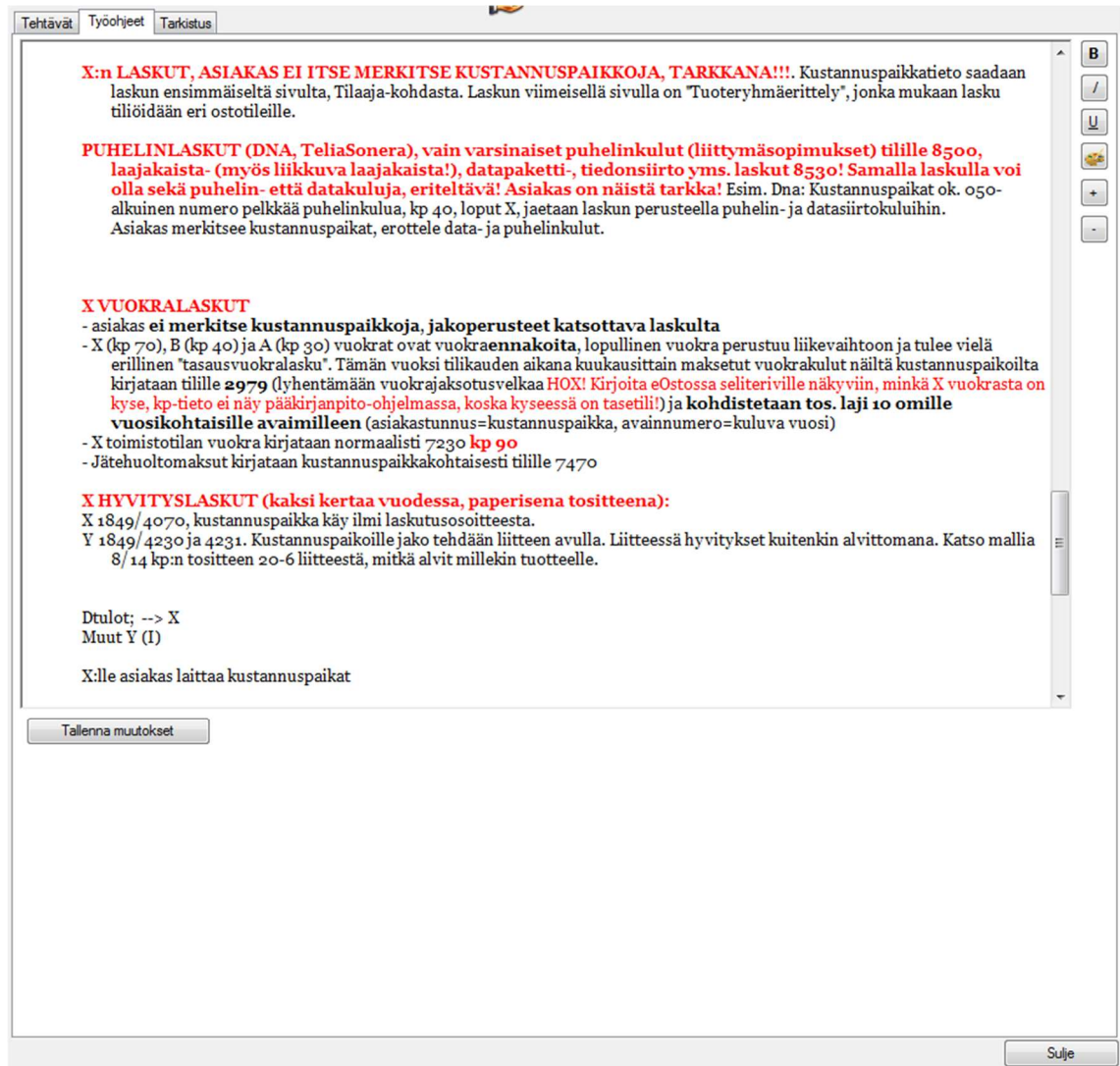
7. Myyntilaskut

Tallenna muutokset

Sulje

Kuva 2. Keskeneräinen työohje

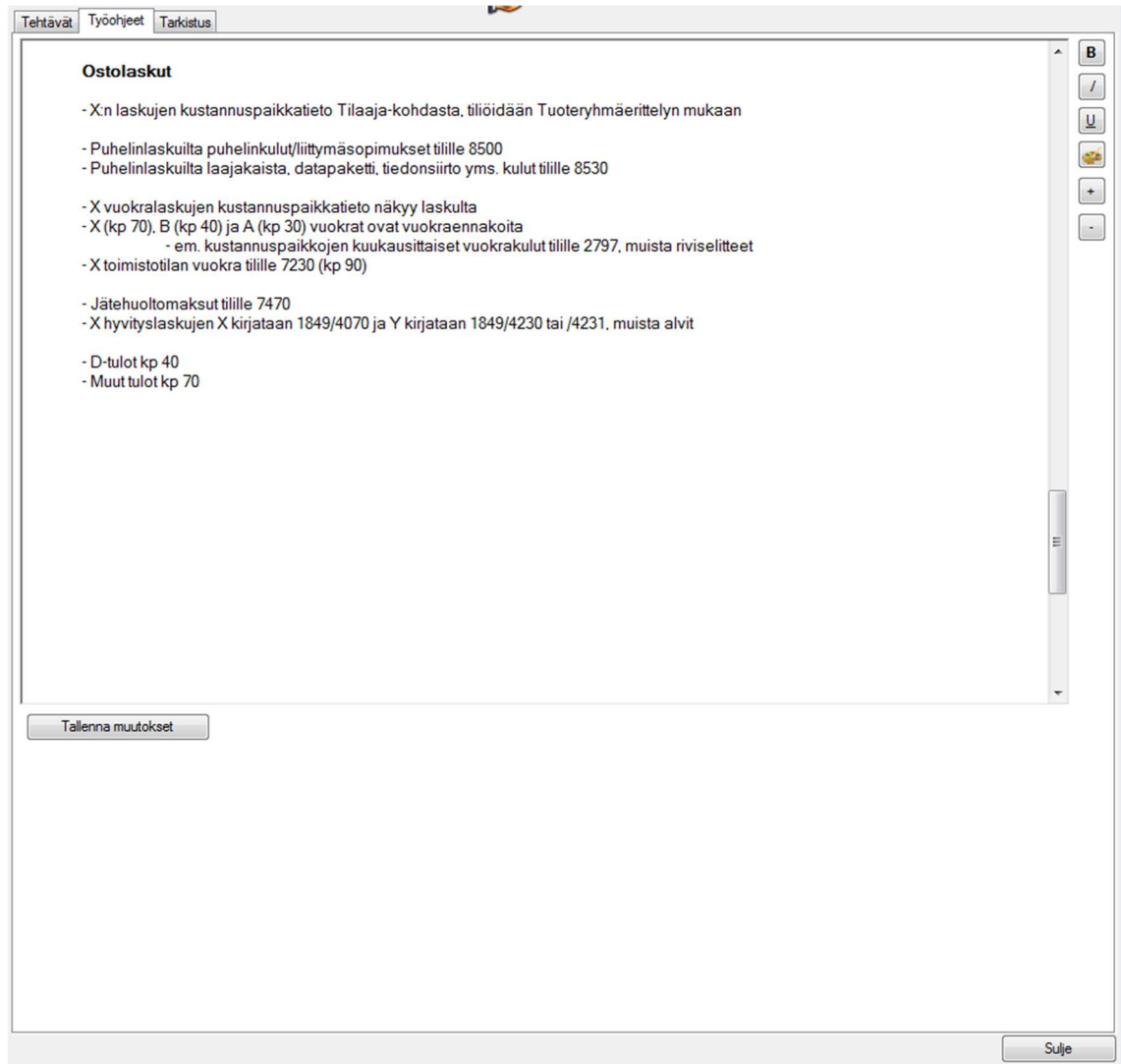
Kolmannessa työohjetyypissä työohje-välilehti pursusi tietoa (Kuva 3). Asiakkaat, joiden työohjeella oli paljon tietoa, olivat yleensä siirretty jostain Talenomin toisesta toimistosta. Tällaisten työohjeiden ongelma oli se, että ne olivat hyvin epäselvät, eikä Suomussalmella asiakkaan kirjanpitoa jatkava kirjanpitäjä voinut olla varma, pitivätkö kaikki työohjeen kohdat asiakkaan kohdalla enää paikkaansa.



Kuva 3. Työohje ostolaskujen kohdalta

Esimerkiksi valitsemassani työohjeessa (Kuva 3) näkyy ainoastaan osa ostolas-kuja käsittelevästä ohjeen kohdasta. Kokonaisuudessaan esimerkin työohje oli todella pitkä ja vaikealukuinen. Työohje ei palvellut tarkoitustaan, sillä kirjanpitäjällä kului kohtuuttomasti aikaa etsiessään tarvitsemaansa tietoa liian täyteen ah-

detusta ja vaikeaselkoisesta työohjeesta. Tällaiset työohjeet muokkasin Talenomin työohje-runkoon sopivaksi ja päivitin jo työohjeissa olevat tiedot tutkimusaineistoa apuna käyttäen (Kuva 4).

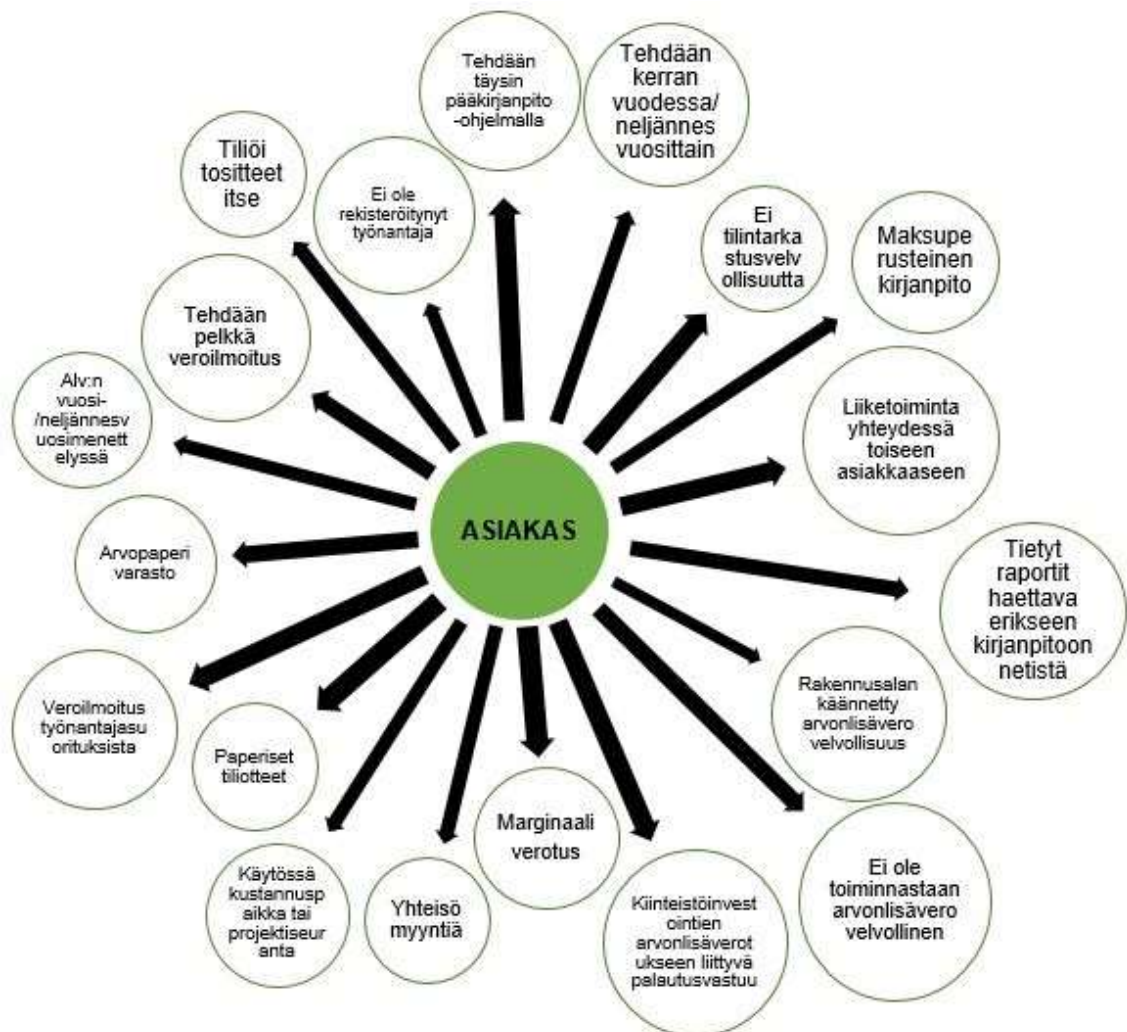


Kuva 4. Muokattu työohje ostolaskujen kohdalta

Muokatusta työohjeesta (Kuva 4) käy selkeästi ilmi, kuinka vaikeaselkoisesta työohjeesta tuli pienten muokkausten avulla ytimekäs ja helppolukuinen. Vaikka työohjeiden pituus riippui täysin asiakkaan liiketoiminnasta ja siihen liittyvistä erityispiirteistä, oli pitkästäkin työohjeesta mahdollista saada helposti tulkittavissa oleva ohje, jossa kuukausikirjanpidon jokaiselle osa-alueelle on oma paikkansa. Tutkimusaineiston avulla pystyin karsimaan työohjeista pois ylimääräiset ja vanhentuneet tiedot, jolloin selkeän ulkoasun lisäksi työohjeiden tiedot saatiin ajan tasalle.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Saadakseni esitettyä vastauksen tutkimuskysymykseen mahdollisimman selkeässä muodossa tein luvussa 5.1. mainitsemastani Excel-taulukosta tiivistelmän (Kuvio 1), johon keräsin kaikki toimeksiantajan asiakasyrityksistä esille nousseet kirjanpitoon vaikuttavat erityispiirteet. Samalla tiivistelmästä myös selviää, miksi kaikkia kirjanpidon kirjauksia ei voi tehdä jokaisen yrityksen kohdalla samalla kaavalla ja miksi asiakaskohtaisia työohjeita tarvitaan.



Kuvio 1. Asiakkaan kirjanpitoon vaikuttavat erityispiirteet

Kuviosta 1 voidaan päätellä, että useimmat asiakasyrityksen kirjanpitoon vaikuttavat erityispiirteet liittyvät jollain tavalla verotukseen. Talenomin räätälöimässä työohje-rungossa (Liite 1) on erikseen kohta autokulujen arvonlisäverovähennykselle. Kuitenkin tämän tutkimuksen valossa työohjeissa on syytä mainita

myös muita yrityksen verotukseen liittyviä asioita, kuten jos asiakas on esimerkiksi arvonlisäverotuksen vuosi- tai neljännesvuosimenettelyssä eli yritys maksaa arvonlisäveroa kerran vuodessa tai kolmen kuukauden välein, tai jos asiakas ei ole liiketoiminnastaan lainkaan arvonlisäverovelvollinen. Käytettyjen tavaroiden tai esimerkiksi taide-esineiden kaupassa yrittäjä voi taas halutessaan soveltaa marginaaliverotusmenettelyä, jolloin jälleenmyyjä suorittaa veron voittomarginaalista eli tavarán myyntihinnan ja ostohinnan erotuksesta (Verohallinto 2017d).

Tutkimuksesta on hyötyä useammallakin tavalla, niin itselleni kuin toimeksiantajallekin. Pitkällä tähtäimellä päivitetyt työohjeet hyödyttävät toimeksiantajaa esimerkiksi niin, että kuukausikirjanpidon tekemiseen liittyviin asiakaskohtaisiin selvittelytöihin kuluva aika pienenee. Myös kirjanpidon tekemisessä tapahtuvien asiakkaiden erityispiirteisiin liittyvien virheiden mahdollisuus pienenee. Lisäksi uusien työntekijöiden sekä harjoittelijoiden opastamiseen käytettävä aika vähenee, kun heillä on saatavillaan ajantasaiset ja selkeät työohjeet. Itse sain asiakkaista paljon kirjanpidon kannalta tärkeää tietoa, josta on minulle apua työskennellessäni Talenomilla. Hyödyn tutkimuksesta myös siten, että nyt aloittelevana kirjanpitäjänä tiedän, mihin kaikkeen yrityksen kirjanpidossa tulee kiinnittää huomioita ja millaisia kirjanpitoon vaikuttavia erityispiirteitä asiakkailla voi olla.

7 POHDINTA

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli löytää vastaus kysymykseen, mitä ovat ne asiakaskohtaiset erityispiirteet, joiden takia kirjanpitäjät tarvitsevat asiakaskohtaisia työohjeita työssään. Tutkimuksessa vastattiin tähän kysymykseen ja selvisi, että kirjanpitoon vaikuttavia erityispiirteitä on olemassa paljon. Tutkimuksen onnistumisen avaintekijöinä toimivat haastateltavat, joilta kerätystä tutkimusaineistosta nämä erityispiirteet saatiin selville.

Käytännön toteutuksen näkökulmasta tarkasteltuna eniten parannettavaa löydän haastattelujen toteuttamisesta. Haastattelut olivat liian massiivisia toteutettavaksi läpikotaisin tämän tutkimuksen resurssien puitteissa, ja melkein jokaista haastattelua varjosti kiireen tuntu. Jos tämä tutkimus olisi ollut mahdollista toteuttaa pitemmällä aikavälillä, olisin toiminut niin, että olisin sisällyttänyt yhteen haastattelusessioon noin kymmenen teemaa, jolloin kuhunkin teemaan olisi kenties pystytty paneutumaan syvällisemmin. Tällä tavalla haastattelukertoja olisi ollut useita, mutta haastattelut eivät olisi tuntuneet niin raskailta.

Haastatteluja litteroidessa huomasin, että en onnistunut saamaan haastattelujen ensimmäisistä teemoista irti niin paljon kuin olisin halunnut. Olisikin ollut järkevää, että olisin palannut näihin ensimmäisiin teemoihin uudestaan haastattelun lopuksi. Jotkin haastattelut myös alkoivat vähän kankeasti, mutta yleensä haastattelun puolivälin jälkeen haastattelutilanne rentoutui, jolloin myös sain haastatteluvastausta enemmän irti.

Omasta haastattelutyylistäni löysin myös parannettavaa. Litteroidessani haastatteluja huomasin keskeyttäväni haastateltavia usein. Koska haastattelut olivat niin massiivisia, välillä myös tuntui, että tietoa tuli liikaa, enkä meinannut pysyä haastateltavan perässä. Tämä johti siihen, etten välttämättä osannut kysyä oikeita jatkokysymyksiä, vaikka tilanne sitä olisi vaatinut. Vaikka jokainen haastattelu eteni periaatteessa saman kaavan mukaan, huomasin joidenkin haastateltavien kohdalla kysyväni sellaisia jatkokysymyksiä, jotka unohdin kokonaan toisen haastateltavan kohdalla, vaikka ne olisivat olleet olennaisia. Olen kuitenkin tyytyväinen keräämääni tutkimusaineistoon, sillä sen avulla pystyin päivittämään työohjeet sekä löytämään vastauksen tutkimuskysymykseen.

Saturaatiota eli kylläntymistä en tässä tutkimuksessa voinut hyödyntää luotettavuuden arvioinnissa, sillä pystyin käsittelemään aina yhtä teemaa vain yhden haastateltavan kanssa. Tämä johtui siitä, että teemat eli asiakkaat ovat kirjanpitäjäkohtaisia, jolloin muilla kirjanpitäjillä ei ollut tarpeeksi tarkkaa tietoa samasta teemasta. En siis voi olla varma, saavutinko tutkimuksen avulla kylläntymispisteen eli sainko kustakin teemasta irti kaiken mahdollisen tiedon. (Ks. Kananen 2012, 174.) Uskon kuitenkin, että samalla tavalla toteutetut uusintahaastattelut johtaisivat samanlaiseen tutkimustulokseen.

Myöskään triangulaation hyödyntäminen ei ollut tämän tutkimuksen resurssien puitteissa mahdollista. Jos resursseja olisi ollut käytettävissä enemmän, olisin voinut hyödyntää esimerkiksi aineistotriangulaatiota eli tutkittavaan ilmiöön liittyvien erilaisten aineistojen hyödyntämistä siten, että teemahaastattelujen lisäksi olisin käynyt läpi jokaisen asiakkaan jo tehtyä kirjanpitoa. Aineistotriangulaation avulla olisin voinut varmistua siitä, ettei käytännön ja tutkimustulosten välillä ole ristiriitoja. (Ks. Kananen 2014b, 123.) Nyt tulosten ristiriidattomuus selviää käytännössä, kun kirjanpitoa ryhdytään tekemään päivitettyjen työohjeiden avulla.

Tutkimuksen luotettavuuden, pysyvyyden sekä siirrettävyyden maksimoimiseksi pyrin dokumentoimaan kaikki tutkimuksen vaiheet mahdollisimman tarkasti ja läpinäkyvästi, jotta tutkimus olisi tarvittaessa toistettavissa. Vaikka laadullisella tutkimuksella ei pyritä yleistettävyyteen, kirjoittaa Kananen (2012, 175) siirrettävyydestä, jonka tarkoitus on varmistaa tutkimustulosten pitävyys vastaavanlaisissa tapauksissa, kuten esimerkiksi mahdollisessa jatkotutkimuksessa. Teemahaastattelujen avulla saatu tutkimusaineisto on analysoitu huolellisesti, tutkimuskysymykseen on vastattu perustellusti ja johtopäätökset ovat linjassa tutkimuksen teorian sekä tutkimusaineiston kanssa. Näin ollen voidaan todeta, että tutkimus vastaa laadulliselle tutkimukselle asetettuja luotettavuuskriteerejä.

Tutkimuksen eettisyys huomioitiin käytännössä siten, että tutkimusta työstiin avoimesti yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Salassapitosopimuksen vuoksi toimeksiantajan asiakkaista käytettiin tutkimuksessa numerokodeja, jolloin asiakkaita ei pysty tunnistamaan. Myös haastateltavien henkilöllisyydet on salattu, sillä ne eivät tuo lisäarvoa tutkimukseen.

Sen, toimivatko työohjeet käytännössä, testaan suurimmaksi osaksi minä itse. Aloittelevana kirjanpitäjänä saan tehtäväkseni tehdä toimeksiantajan asiakkaiden kirjanpitoja tämän tutkimuksen perusteella päivitettyjen työohjeiden avulla. Jos pystyn tekemään kirjanpitoa onnistuneesti työohjeita hyödyntäen, on tutkimus onnistunut. Jos työohjeissa huomataan puutteita käytännössä, voisi jatkotutkimuksen avulla syventyä asiakaskohtaisiin erityispiirteisiin lisää ja tutkia, mitä sellaista tässä tutkimuksessa on jäänyt huomioimatta, että työohjeet eivät ole riittävät.

LÄHTEET

Arvonlisäverolaki 30.12.1993/1501.

Dandago, K. 2009. Advanced Accountancy: Theory and Practice. Lontoo: Adonis & Abbey Publishers Ltd. E-kirja. Viitattu 6.2.2018 <https://ez.la-pinamk.fi:2856/lib/ramklibrary-ebooks/reader.action?docID=3111131#>.

Ennakkoperintälaki 20.12.1996/1118.

Ihantola, E-M., Leppänen, P. & Kuhanen, H. 2016. Yrityksen kirjanpito: perusteet ja sovellusharjoitukset. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Kananen, J. 2008. Kvali: kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 93. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

– 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä: kehittämistutkimuksen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 134. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

– 2014a. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 176. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

– 2014b. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona: miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 185. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

– 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 202. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kerbs, T. 2016. Juoksevasta kirjanpidosta tilinpäätökseen käytännönläheisesti. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.

KILA 1471/21.4.1997.

Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336.

Kirjanpitolautakunnan yleisohje kirjanpidon menetelmistä ja aineistoista 2011. Viitattu 3.2.2018 [http://tem.elinar.fi/tem/kirjanpi.nsf/0/6E7DF338F7AC91C4C22578550029471E/\\$FILE/KILA%20menetelm%C3%A4ohje%2001%2002%2011\).pdf](http://tem.elinar.fi/tem/kirjanpi.nsf/0/6E7DF338F7AC91C4C22578550029471E/$FILE/KILA%20menetelm%C3%A4ohje%2001%2002%2011).pdf).

Leppiniemi, J. 2011. Tiliotteen hyödyntäminen kirjanpidossa, yksityistili yksityisliikkeen kirjanpidossa. Tilisanomat. Viitattu 3.2.2018 <https://tilisanomat.fi/lakiratkaisut-ja-suositukset/kila/tiliotteen-hyodyntaminen-kirjanpidossa-yksityistili-yksityisliikkeen-kirjanpidossa>.

Leppiniemi, J. & Kaisanlahti, T. 2016. Oikeat ja riittävät kirjaukset. 7., uudistettu painos. Helsinki: Alma Talent Oy.

– 2018. Liikekirjanpito. Helsinki: Alma Talent Oy. E-kirja. Viitattu 3.2.2018 [https://ez.lapinamk.fi:2738/teos/BADBGXGTBF#kohta:LIIEKIRJANPITO\(\(20\)\)](https://ez.lapinamk.fi:2738/teos/BADBGXGTBF#kohta:LIIEKIRJANPITO((20))).

Lindfors, H. 2013. Henkilöstökulujen käsittely kirjanpidossa. Helsingin seudun kauppakamari. Jäsentiedote. Viitattu 3.2.2018 <http://jasentiedote.fi/fi/jasentiedote/helsingin-seudun-kauppakamari/2013/1/henkilostokulujen-kasittely-kirjanpidossa/>.

Minilex 2018. Mikä on tiliote? Viitattu 3.2.2018 <https://www.minilex.fi/a/mik%C3%A4-on-tiliote>.

Salin, M. 2012. Liikkeen- ja ammatinharjoittajan kirjanpitokirja. Helsinki: Vero-tieto Oy. E-kirja. Viitattu 4.2.2018 <https://www.ellibslibrary.com//book/978-952-5653-63-2>.

Suntook, Z. 2014. Learning Accountancy: The Novel Way. 2. painos. Newcastle upon Tyne: Cambridge Scholars Publishing. E-kirja. Viitattu 6.2.2018 <https://ez.lapinamk.fi:2856/lib/ramklibrary-ebooks/reader.action?docID=1821885#>.

Talenom 2016a. Kirjanpidon toimintaohjeisto. Sisäinen lähde.

– 2016b. Kirjanpitoaineiston toimittaminen. Sisäinen lähde.

Taloushallintoliitto 2018. Tiliote. Viitattu 3.2.2018 <https://taloushallintoliitto.fi/kirjanpidon-abc-mita-jokaisen-tulisi-tietaa-kirjanpidosta/tositeaineiston-asisal-lon-tarkistamin-0>.

Tiliextra Oy 2014. Aloittavan yrityksen opas. Viitattu 3.2.2018 <https://www.tiliextra.fi/asiakkaille/pdf/Aloittavan%20yrityksen%20opas.pdf>.

Verohallinto 2012. Ajoneuvon hankinta, käyttö ja myynti arvonlisäverotuksessa. Viitattu 4.2.2018 https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/tietoa-yritysverotuksesta/arvonlisaverotus/ajoneuvon_hankinta_kaytto_ja_myynti_arv/.

– 2017a. Arvonlisäveron vähennys ostoista. Viitattu 4.2.2018 https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/tietoa-yritysverotuksesta/arvonlisaverotus/ostoihin_sisaltyvan_arvonlisaveron_vahentaminen/.

– 2017b. Autokulujen vähentäminen liikkeen- ja ammatinharjoittajan elinkeinotoiminnassa. Viitattu 4.2.2018 https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/tietoa-yritysverotuksesta/tuloverotus/liikkeen-tai-ammatinharjoittaja/elinkeinotoiminnan_tuotot_ja_kulut/autokulujen_vahentamine/.

– 2017c. Kiinteistöinvestointien arvonlisäverotus. Viitattu 12.2.2018 <https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/47984/kiinteist%C3%B6investointien-arvonlis%C3%A4verotus/>.

– 2017d. Käytettyjen tavaroiden sekä taide-, keräily- ja antiikkiesineiden marginaaliverotusmenettely. Viitattu 4.3.2018 https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48682/kaytettyjen_tavaroiden_seka_taide_kerai2/.

– 2017e. Laskuvaatimukset arvonlisäverotuksessa. Viitattu 4.2.2018
https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48090/laskutusvaatimukset_arvonlisaverotukses3/.

LIITTEET

- Liite 1. Työohjeiden runko
- Liite 2. Teemahaastattelun kysymykset
- Liite 3. Teemahaastattelun rungot

Liite 1. Työohjeiden runko

Piilotettu.

Liite 2. Teemahaastattelun kysymykset

Teemahaastattelun kysymykset

1. Millä tavalla asiakas toimittaa kirjanpitoaineistonsa?
 - Jos asiakkaalla on paperista aineistoa, mitä asioita täytyy ottaa huomioon skannaukseen lähettämisessä?
2. Onko asiakkaalla palkanmaksua?
 - Jos on, niin
 - * mikä on palkkakauden suhde maksupäivään?
 - * jaotellaanko palkat muuttuviin ja kiinteisiin kustannuksiin?
 - Jos kyseessä on osakeyhtiö, niin
 - * mikä on käytäntö osakkaiden palkanmaksun suhteen?
 - Mitä muita palkanmaksuun liittyviä erityispiirteitä asiakkaalla on?
3. Onko asiakkaalla käytössä kassakirja?
 - Jos on, niin mitä sen kirjaamisessa täytyy ottaa huomioon?
4. Mitä pankkitilejä asiakkaalla on käytössään?
 - Onko tiliotteissa jotain huomioitavaa, mitä?
5. Mitä huomioitavaa asiakkaan ostolaskujen kirjaamisessa on?
 - Mitkä ovat asiakkaan tyypillisiä ostoja?
 - Onko asiakkaalla käytössä kustannuspaikka- tai projektiseurantaa?
6. Mitä ajoneuvoja asiakkaalla on?
7. Mitä huomioitavaa asiakkaan myyntilaskujen kirjaamisessa on?
8. Onko asiakkaalla kiinteistöinvestointien arvonnäkökulmaan liittyvää palautusvastuuta?
9. Mitä muita asiakkaan kirjanpidon kannalta tärkeitä erityispiirteitä koet, että tulisi kirjoittaa työohjeisiin?

Liite 3 1(6). Teemahaastattelun runko

Piilotettu.

Liite 3 2(6). Teemahaastattelun runko

Piilotettu.

Liite 3 3(6). Teemahaastattelun runko

Piilotettu.

Liite 3 4(6). Teemahaastattelun runko

Piilotettu.

Liite 3 5(6). Teemahaastattelun runko

Piilotettu.

Liite 3 6(6). Teemahaastattelun runko

Piilotettu.